

Handbuch Lerndienstleistungen

1. Anwendungsbereich

Der Anwendungsbereich dieses QM-Systems bezieht sich auf das Unternehmen:

Einrichtungsbezeichnung / -name

Ansprechpartner
Strasse Hausnummer
Land-PLZ-Stadt
und den Zweigstellen

Einrichtungsbezeichnung / -name

Ansprechpartner
Strasse Hausnummer
Land-PLZ-Stadt

Unser Unternehmen ist Lerndienstleister im Sinne der zugrunde liegenden Norm. Wir konzipieren, planen und führen Lerndienstleistungen durch.

Unsere Kunden sind

- Privatpersonen
- öffentliche Auftraggeber
- Gewerbetreibende

In diesem QM-Handbuch sind folgende Normen und Gesetze verwirklicht:

- DIN ISO 29990:2010

2. Begriffe / Abkürzungen

Abkürzungen

PDCA	Plan-Do-Check-Act
FBL	Fachbereichsleitung
Q-Man	Qualitätsmanager/-in
Durchf.	Durchführende(r) (Lerndienstleistung)
Teiln.	Teilnehmer/-innen
Int. Partei	Interessierte Partei
Verw.	Verwaltung
SiBe	Sicherheitsbeauftragte(r) / Arbeitsschutz

Begriffe

Aus- und Weiterbildung

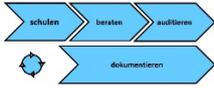
Bildungsaktivitäten, die außerhalb der anerkannten formalen Bereiche fallen.

Berufliche Weiterentwicklung

Zielgerichtete Verbesserung der beruflichen Kenntnisse und Kompetenzen.

Curriculum

Konzept zum Nachweis in Bezug auf das Projekt:



Handbuch Lerndienstleistungen

- des Lernprozesses
- der Konzeptziele
- Inhalte
- Methodik

- Didaktik
- gedachter Lernergebnisse
- Bewertungen
- und vieles mehr

Evaluation des Lernens

Systematische Analyse des Lernprozesses und seiner Ergebnisse anhand der Lernziele.

Geschäftsplan

Übersicht von Maßnahmen zur Erreichung der Unternehmensziele

Interessierte Partei

Parteien die ein direktes oder indirektes Interesse am Lernprozess haben.

Kompetenz

Wissen, Verstehen, Fertigkeiten oder Einstellungen als Eigenschaften, die nachweisbar, angewendet und beherrscht sind.

Leistungsnachweis

Nachweis an den Lernenden, dass er einen bestimmten Leistungsgrad erreicht hat.

Lernen

Aneignen von Wissen, Einstellungen, Fertigkeiten, Werten, Präferenzen oder Verstehen

Lernender

Lernende Person.

Lerndienstleister (LDL)

Person oder Organisation die Lerndienstleistungen anbietet.

Lerndienstleistung

Prozesse, Verfahren oder Folge von Aktivitäten, die ein systematisches Lernen ermöglichen.
Lerntransfer (ISO 29990)

Anwenden von Gelerntem auf andere Situationen.

Schlüsselprozess

Prozess der erheblichen Einfluss auf die gesamte Lerndienstleistung und deren Erfolg hat.

Sponsor

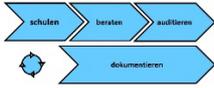
Personen oder Organisationen, die jede mögliche Unterstützung für die Lernenden erbringt oder Interesse am Ergebnis haben.

Unterauftragnehmer

Unternehmen oder freie Mitarbeiter, die Leistungen erbringen und eigene Rechnungen schreiben.

Unterstützer

Personen, die Lernende im Lernprozess unterstützen und fördern um ihn zu ermöglichen.



Handbuch Lerndienstleistungen

3 Lerndienstleistungen

3.1 Bestimmen des Lernbedarfes

3.1.1 Allgemeines

In allen Bereichen, in denen wir Lerndienstleistungen anbieten, wird eine Lernbedarfsanalyse durchgeführt. Dabei prüfen wir auch nationale Vorgaben. Durch dieses Vorgehen gewährleisten wir eine effektive Ausrichtung unserer Angebote.

siehe auch:

Formblatt "Curriculum" (3.2.3)

3.1.2 Bedarf von interessierten Parteien

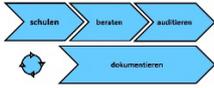
Bevor wir eine Zusage zu einer Lerndienstleistung abgeben stellen wir die folgenden Punkte sicher:

- Die Durchführung einer Qualifikationsanalyse der Lernenden mit
 - der Erfassung bisheriger Aus- und Weiterbildungen
 - Bisherige Lernerfahrungen
 - Qualifikationen und Zeugnisse
 - der Erhebung der Daten mit legitimen Mitteln.
- Ermittlungen von Angaben die zur Durchführung wichtig sind wie:
 - Ziele
 - Wünsche
 - Anforderungen interessierter Parteien (Sponsoren, Gesetzgeber, Öffentlichkeit...)
- Wenn sinnvoll der Umfang der Unterstützung der Lernenden um Ihren Lernbedarf und ihre Lernziele zu bewerten.
- Ermittlung besonderer Anforderungen wie
 - Sprachliche Einschränkungen
 - Kulturelle Besonderheiten
 - Lese- und Schreibfertigkeiten
 - Einschränkungen aufgrund von Behinderungen
 - Zugänglichkeitsrichtlinien [WEB-Inhalte (WCAG)]
- Erfassung von Erwartungen der interessierten Parteien wie umzugehen ist mit:
 - Fertigkeiten, Kompetenzen und Erkenntnissen,
 - Arbeitsplatzbezogenen Aufgaben / Verantwortlichkeiten und
 - Erfolgsindikatoren aus der Sicht des Sponsors.
- Eine vertragliche Grundlage für die Lerndienstleistung abgeschlossen wird.

Unter Berücksichtigung dieser Anforderungen führen wir ein Curriculum, welches alle Faktoren an einen üblichen Ablauf beachtet.

3.1.3 Lerninhalt und Lernprozess

Wir stellen sicher dass der Lernprozess allen interessierten Parteien gerecht ist.



Handbuch Lerndienstleistungen

Alle verfügbaren Mittel und Informationen um eine zielgruppengerechte Gestaltung zu realisieren werden festgelegt. Beispiele hierfür sind: Notwendige Kenntnisse, spezielle Erfordernisse und Infrastruktur).

Unsere Lernmethoden und Lernmaterialien sind geeignet und fachlich geeignet um das Lernziel optimal zu erreichen.

Die Lerninhalte sowie der Lernprozess werden ständig nach den Ergebnissen ausgerichtet.

Der Bedarf und die Ergebnisse werden ermittelt und im Curriculum sowie im Lehrtagebuch hinterlegt.

siehe auch:

Formblatt "Curriculum" (3.2.3)

Formblatt "Lehrtagebuch" (3.2.2)

3.2 Gestalten von Lerndienstleistungen

3.2.1 Festlegen der Ziele und des Umfangs der Lerndienstleistung

Ziele und Umfang von zielgruppengerechten Lernergebnissen sowie deren angewendeten Lehrmethoden sind festgelegt und werden mit den interessierten Parteien kommuniziert. Beispiel: Flyer, Internetseite, festgelegte Ausbildungskonzepte / Ausbildungsstandards.

Im Curriculum sind die Ergebnisse hinterlegt.

siehe auch:

Formblatt "Curriculum" (3.2.3)

3.2.2 Festlegen der Mittel zur Unterstützung und Überwachung des Lerntransfers

Die Mittel zur Unterstützung des Lerntransfers werden im Curriculum festgelegt. Der Lerntransfer wird laufend überwacht, bewertet und dokumentiert. Dabei werden die interessierten Parteien, soweit möglich berücksichtigt. Die Vorgaben sind im Curriculum hinterlegt. In den Lehrtagebüchern werden die Ergebnisse vermerkt.

siehe auch:

Formblatt "Lehrtagebuch" (3.2.2)

3.2.3 Planen des Curriculums

Wir haben für jeden Lernbereich ein Curriculum erstellt.

Das jeweilige Curriculum berücksichtigt die folgenden Punkte:

- ⇒ Instrumente der Evaluation entsprechend der Lernziele und Lernergebnisse,
- ⇒ Lernmethoden inkl. selbstbestimmtes Lernen,
- ⇒ Ziele und Anforderungen,
- ⇒ Die Eignung in Bezug auf die Lernenden,
- ⇒ die Berücksichtigung von unterschiedlichen Ergebnissen,

3.2.3 Entwicklung Curriculum

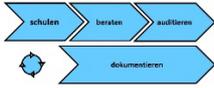
MW	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf Hilfsmittel
	Leitung	Bedarf erkennen	FB Checkliste Schulungskonzepte	Ausfüllen des FB "Checkliste Schulungskonzepte,,
Int. Partei	Leitung	Eckpunkte festlegen	FB Checkliste Schulungskonzepte, FB Curriculum	Beginn der Erstellung des FB „Curriculum“ anhand der Vorlage.
	Leitung	Grobplanung	FB Checkliste Schulungskonzepte, FB Curriculum, Berichte, Schriftverkehr, FB Maßnahmenplan	Die Grobplanung legt den Rahmen des Schulungskonzeptes fest. Alle Informationen sollten optimal berücksichtigt werden.
Int. Partei	Leitung		Schriftverkehr	
	Leitung	Abstimmung		Mit den Kostenträgern werden die Vorstellungen abgeglichen.
Int. Partei	Leitung	Prüfung	FB Checkliste Schulungskonzepte, FB Curriculum, Berichte, Schriftverkehr	Prüfung des Gesamtkonzepts durch die Leitung (kaufmännisch, sowie Mission und Vision).
Int. Partei	Leitung		Alle Unterlagen	Falls das Ergebnis nicht i. O. ist, wird ein Maßnahmenplan erstellt. Die Leitung kann das Projekt auch stoppen! Verfahren gemäß PA "Vorbeuge- Korrekturmaßnahmen,,
	Leitung	Feinplanung	FB Curriculum , FB Checkliste Schulungskonzepte, PA Vorbereitung Lerndienstleistung	Belegungsplan der Schulung belegen im Jahresausbildungsplan, erstellen der individuellen Dokumente, Kostenkalkulation.
Int. Partei	Team	Durchführung Pilotprojekt		Das Schulungskonzept wird durchgeführt als würde es sich in der Routine befinden.
Int. Partei	Leitung		FB Curriculum, Script	Verfahren gemäß Managementhandbuch Kapitel 3.5.
Q-Man	Leitung	Freigabe	FB Curriculum, Script, FB Checkliste, Schulungskonzepte	Das FB „Curriculum“ und alle Unterlagen werden freigegeben.

MW = Mitwirkung
VA = Verantwortung

4.2 Beschaffung externe Ausbilder

MW	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf Hilfsmittel
		<pre> graph TD Start([Start]) --> Bedarf[Bedarf] Bedarf --> Dozent{Dozent vorhanden?} Dozent -- Ja --> Angebot[Angebot einholen] Dozent -- Nein --> Recherche[Recherche Lieferanten] Recherche --> Angebot Angebot --> IOK{Ist das Angebot i.O.?} IOK -- Ja --> Durchfuehrung[Durchführung einer Ausbildungsprobe] IOK -- Nein --> Recherche Durchfuehrung --> Geeignet{Dozent geeignet?} Geeignet -- Ja --> Freigabe[Freigabe] Geeignet -- Nein --> Recherche Freigabe --> Datenpflege[Datenpflege] Datenpflege --> Ende([Ende]) </pre>		
	FBL	Bedarf	FB Curriculum	Bedarf an externen Kräften ist vorhanden.
	FBL	Dozent vorhanden?	FB Liste der Dozenten	Aus der Liste kann entnommen werden, ob es zum Thema einen externen Dozenten gibt.
	FBL	Recherche Lieferanten	Internet, freie Angebote	Das Angebot wird bei mindestens 2 verschiedenen Dozenten eingeholt.
	FBL	Angebot einholen	Angebote, Unterlagen	Es wird im Wesentlichen das wirtschaftliche Angebot geprüft.
	FBL	Ist das Angebot i.O.?	Unterlagen des externen Dozenten	Der Dozent kann das Thema selbst wählen, Dauer mindestens 20 Minuten. Bewertung durch FBL, Q-Man und die Leitung.
Leitung Ext. Doz. Q-Man	FBL	Durchführung einer Ausbildungsprobe	Unterlagen des externen Dozenten	Dozent ist geeignet, wenn er die Vorstellungen aller Beteiligten entspricht.
	FBL	Dozent geeignet?	Dozentenvertrag Vorlage, FB Schweigepflichtserklärung FB Liste der Dozenten	Abschluss eines Vertrages, Übergabe der Schweigepflichtserklärung.
	Org.	Freigabe		Ständige Bewertung bestehender Dozenten und Aufnahme neuer Dozenten in FB "Liste der Dozenten".
	Org.	Datenpflege		
		Ende		

MW = Mitwirkung
VA = Verantwortung



4.1 Arbeitsanweisung Erstellen von Dokumenten

Inhaltsverzeichnis

Grundlage.....	1
Ziel und Grund.....	1
Allgemeines.....	1
Forderungen.....	1

Grundlage

Kapitel 4.1 "Managementsystem".

Ziel und Grund

Ziel dieser Anweisung ist die Vereinheitlichung und eindeutige Regelung zur Erstellung und Pflege von Managementsystemdokumenten.

Allgemeines

Grundsätzlich ist die Leitung für die Erstellung von Vorgabe- und Nachweisdokumenten (Vorlagen) zuständig. Die Freigabe der Dokumente erfolgt durch die Leitung. Die Prüfung wird durch Veröffentlichung im Vorgabeverzeichnis dokumentiert. Die Anweisung umfasst das gesamte Unternehmen.

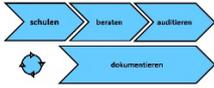
Forderungen

An ein Dokument / Formblatt in unserer Organisation werden folgende formale Forderungen gestellt.

Grundlagen

Ein Dokument hat eine schriftliche Grundlage (in der Regel DIN ISO 29990) und wird vom Verfasser für den individuellen Bereich begründet. Die Arbeitsanweisung bzw. das Formblatt soll kurz und prägnant gehalten sein. Personen dürfen namentlich nicht erwähnt werden. Nur geläufige Abkürzungen sind geeignet.

Zur einfachen Erkennung von Qualitätsaufzeichnungen, Arbeitsanweisungen und Formblätter unseres Unternehmens werden immer die Schriftarten "Calibri" verwendet, sofern Ihre Gestaltung dies erlaubt. Alle anderen Unterlagen sowie persönliche Aufzeichnungen können in einer anderen Schriftart geschrieben werden.



4.1 Arbeitsanweisung Erstellen von Dokumenten

Erstellung

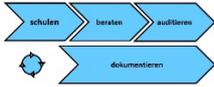
Dokumente werden von der Leitung, der / die Qualitätsmanager7-in oder der Dachbereichsleitung in Eigenverantwortung erstellt. Jedes Dokument muss als Mindestangaben Titel, Dateiname, Logo und Ausgabestand enthalten. Der Dateiname entspricht gleichermaßen der Dokumentenkennzeichnung. Im Dateinamen wird auf Sonderzeichen, wie Punkt, Komma, Ausrufezeichen usw. verzichtet.

Prüfung / Freigabe

Alle Managementdokumente sind vor Verteilung von einer fachlich kompetenten und von der Dokumenterstellung unabhängigen Person auf inhaltliche Vollständigkeit und Praktizierbarkeit zu prüfen. Die Freigabe von Dokumenten erfolgt durch die Leitung, welche auch einen Vertreter benennen kann.

Änderungen

Auftragsbezogene Unterlagen dürfen nur vom Ersteller bzw. in Abstimmung mit dem erstellenden Bereich geändert werden. Die Ersteller/-innen der jeweiligen Dokumente sind verantwortlich für die Verteilung an alle Mitarbeiter/-innen. Geänderte Stellen sind in den Dokumenten deutlich zu kennzeichnen. Die Änderungen sind mit dem geänderten Dateinamen (Erhöhung des Revisionsstands) auf allen Seiten zu versehen. Veraltete Dokumente sind am Arbeitsplatz zu entfernen.



3.2.2 Lehrtagebuch



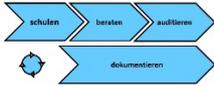
Anwesenheit / Abwesenheit

Entschuldigungen:

Besprochene Lerninhalte:

Praktische Übungen

Störungen



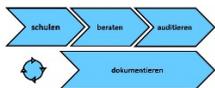
3.2.2 Lehrtagebuch



Defekte / Ressourcen

Bewertung / Besonderes

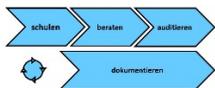
Abschluss



4.1 Dokumente und Aufzeichnungen



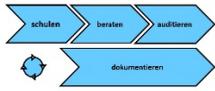
Dokumentenübersicht	Revision	vom	Ersteller/-in	Verteiler	Grund der letzten Änderung	Aufbewahrungsort
Handbuch						
Managementhandbuch gesamt Kapitel 1 bis 4	0		Q-Man	Alle MA		Q-Man, Büro
Prozessbeschreibung / Verfahren						
3.2.3 Durchführung Lerndienstleistungen	0					
3.2.3 Entwicklung Curriculum	0					
3.2.3 Planung Lerndienstleistung	0					
3.2.3 Vorbereitung Lerndienstleistung	0					
4.1 Lenkung externer Dokumente	0					
4.1 Lenkung von Dokumenten	0					
4.1 Lenkung von Aufzeichnungen	0					
4.2 Beschaffung externer Ausbilder	0					
4.3 Managementbewertung	0					
4.4 Vorbeuge- Korrekturmaßnahmen	0					
4.4 Störungen im Ablauf	0					
4.6 Schulungen intern	0					
4.6.2 Kompetenzbewertung	0					
4.7 Interne Kommunikation	0					
4.9 Internes Audit	0					
4.10 Beschwerden	0					
4.10 Feedback	0					
Arbeitsanweisung						
4.1 Datenschutz	0					
4.1 Erstellen von Dokumenten	0					
Formblatt						
3.1.1 Lernbedarfsanalyse	0					



4.1 Dokumente und Aufzeichnungen



Dokumentenübersicht	Revision	vom	Ersteller/-in	Verteiler	Grund der letzten Änderung	Aufbewahrungsort
3.2.1 Erfassungsbogen	0					
3.2.2 Leehrtagebuch	0					
3.2.3 AGB's	0					
3.2.3 Checkliste Schulungskonzepte	0					
3.2.3 Curriculum	0					
3.2.3 Vereinbarung Lerndienstleistung	0					
3.5.3 Evaluierungsbericht	0					
4.1 Benennung Managementbeauftragte(r)	0					
4.1 Datensicherung	0					
4.1 Dokumentationsebenen	0					
4.1 Dokumente und Aufzeichnungen (diese Datei)	0					
4.2 Einrichtungsziele	0					
4.2 Geschäftsplan	0					
4.2 Lieferantenbewertung	0					
4.2 Liste der Dozenten	0					
4.2 Prozesslandschaft	0					
4.2 Qualitätspolitik	0					
4.3 Liste Verbesserungen	0					
4.3 Managementbewertung	0					
4.4 4D-Report	0					
4.4 Fehlerliste	0					
4.4 Maßnahmenplan	0					
4.5 Organisationsdiagramm	0					
4.5 Risiken	0					
4.6.1 Kompetenzen	0					
4.6.1 Schweigepflicht	0					
4.6.2 Feedback Mitarbeiter/-innen	0					

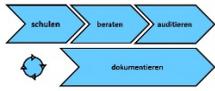


4.1 Dokumente und Aufzeichnungen



Dokumentenübersicht	Revision	vom	Ersteller/-in	Verteiler	Grund der letzten Änderung	Aufbewahrungsort
4.7 Protokoll Besprechungen	0					
4.8 Infrastruktur Word	0					
4.8 Infrastruktur Power Point	0					
4.9 Auditabweichung	0					
4.9 Auditbericht	0					
4.9 Auditplan	0					
4.10 Feedback	0					
7.5.1 Chargenprotokoll	0					
7.5.1 Instandhaltung Produkt	0					
7.5.1 Tätigkeiten Installation	0					
7.5.3 Begleitblatt Produktstatus	0					
7.6.0 Prüfgerätekarte	0					
7.6.0 Prüfgerätekartei	0					
8.2.1 Auswertung Garantieleistungen	0					
8.2.1 Kundenzufriedenheit Reklamationen	0					
8.2.2 Auditabweichung	0					
8.2.2 Auditbericht	0					
8.2.2 Auditcheckliste Lieferanten	0					
8.2.2 Auditcheckliste	0					
8.2.2 Auditplan	0					
8.2.2 Qualitätssicherungsvereinbarung	0					
8.2.4 Prüfplan	0					
8.3.0 Fehlerliste	0					
8.5.2 4D-Report	0					
8.5.2 Maßnahmenplan	0					

Liste geprüft und freigegeben am: xx.xx.xxxx



4.1 Dokumente und Aufzeichnungen



Leitung, Unterschrift

